



まだ誰も知らない安心を、ともに。

〒150-8488 東京都渋谷区恵比寿 1-28-1

www.aioinissaydowa.co.jp

保険商品の販売に関わる募集文書の審査・点検業務に生成AIを活用 ～審査・点検業務を50%削減し、お客さまに向き合う時間を創出～

2024年11月22日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納 啓介）は、株式会社野村総合研究所（以下、NRI）とともに、保険商品の販売に関わる募集文書（以下、保険募集文書）を生成AIが点検するツールを開発し、2024年12月より運用を開始します。本ツールの運用により、真のお客さま本位の業務運営を実現していきます。

1. 背景

保険商品の販売や勧誘を行う際に使用するパンフレットなどの保険募集文書は、お客さまが適切な判断を行うための重要な資料です。そのため、当社では法規制やルール・規定に基づいた記載はもとより、誤解を招く表現がない、わかりやすい文書とするため、専門の審査部門が審査を行っています。

当社では汎用的な保険募集文書以外にも、企業や団体などお客さまのニーズに沿った提案を行うため、提案先に応じて営業部支店が独自に作成するケースもあり、そのような場合も審査部門が審査を行っています。営業部支店が独自に作成する保険募集文書の大半は、募集期間が定められているため、お客さまが商品内容を理解し、必要な補償内容を十分に検討するためには、少しでも早く保険募集文書をお届けすることが求められます。

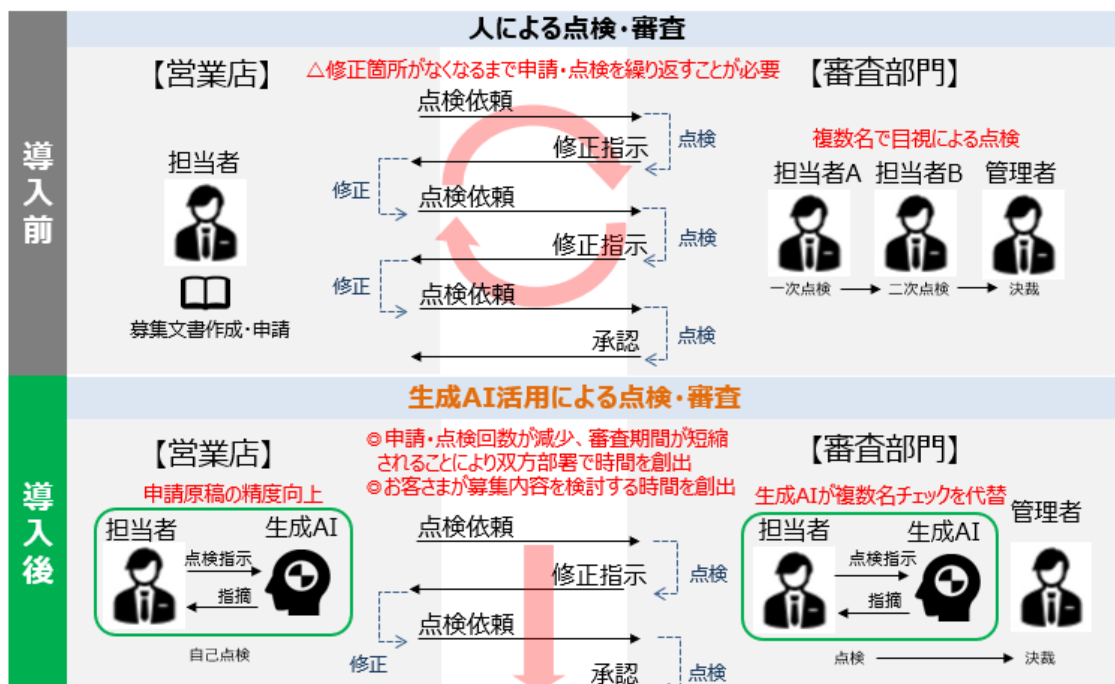
一方、審査部門では複数の担当者による目視での審査を行っており、営業部支店などの文書作成部署と審査部門との間で文書校正に多くのやり取りが発生するため、審査完了まで多くの時間を要しています。

そこで、審査期間の短縮によるお客さまの十分な検討時間確保と、業務効率化によるお客さまへ向き合う時間の創出に向け、生成AIを活用した保険募集文書の点検ツールを開発しました。

2. 概要

(1) 機能

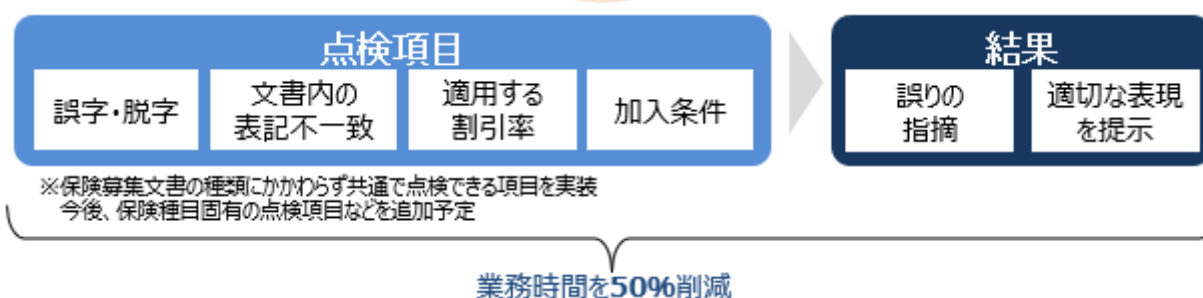
当社が定める保険募集文書の点検項目を生成AIが自動で点検し、不備の指摘と適切な表現を表示します。作成・点検の効率化により、年間約8,000件申請される保険募集文書の初期点検業務にかかる時間を半分に圧縮し、約4,000時間分の効率化につながります。



(2) 特長

生成 AI の知見を持つ NRI の未来保険研究室^{※1} と、AWS (Amazon Web Service) が提供する最新の生成 AI である Claude 3.5 Sonnet^{※2} を活用した実証実験を重ねることで、以下を実現しました。

内容	
①	<p>保険特有の表現をチェック</p> <ul style="list-style-type: none"> 誤字脱字の表記誤りや記載内容の平仄に加え、保険料適用割引率や加入条件の誤りといった、保険特有の確認項目に対応する適切な表現を表示
②	<p>作成・審査部門双方で活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 審査部門での点検業務の一部を本ツールに置き換えることで、点検時間の効率化とヒューマンエラーの防止に貢献 2024 年度内は審査部門のみでの活用を開始し、2025 年度より営業部支店でも導入予定
③	<p>生成 AI 技術の精緻化</p> <ul style="list-style-type: none"> 生成 AI による誤回答を防ぐためのプロンプトの検証実験を重ねることで、正しい回答を導き出せる生成 AI ツールに精緻化



※1 保険会社の新商品・サービス開発に向け、調査・コンセプト構想からプロト開発までの共創活動を行う組織。生成 AI の保険事業での活用に向けた研究開発を行う

※2 コードなどの新しい業界ベンチマークを達成しており、Anthropic によると、ほぼすべてのベンチマークで他の生成 AI を上回るパフォーマンスを発揮している生成 AI

3. 今後の展開

当社は、保険募集文書点検・審査業務に留まらず、商品・事務領域などにも生成 AI の活用範囲を拡大していくことで、さらなる業務効率化を通じた活動時間創出により、お客さまに寄り添った取り組みを進めていきます。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントで持続可能な社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。



あいおいニッセイ同和損保は、「CSV×DX を通じて、お客さま・地域・社会の未来を支えつづける」ことを目指しています。最先端・独自の技術やデジタル・データの活用、特色あるパートナーとの協業により、お客さま・地域・社会が真に求める新たな価値を提供していきます。また、国内外のあらゆる事業を通じて、お客さま・地域・社会とともに社会・地域課題の解決にグローバルに取り組みます。

